

# Порядок рассмотрения органом по сертификации продукции «ЦДС-Кострома» ООО «ЦДС» апелляций, жалоб, претензий

## 1 Общие положения

1.1 *Жалоба (претензия)* – выражение неудовлетворенности деятельностью органа по сертификации со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

*Апелляция* – запрос представителя объекта оценки соответствия в орган по сертификации о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении данного объекта.

1.2 Источниками информации о поступлении жалоб, претензий могут быть: входящая корреспонденция на бумажных и электронных носителях, средства массовой информации, заявления заинтересованных сторон и т. д.

Апелляция подается в орган по сертификации продукции «ЦДС-Кострома» ООО «ЦДС» (далее – ОС) в письменном виде не позднее, чем через 30 календарных дней после решения ОС, с которым заявитель не согласен. Информация о сроках подачи апелляции доводится до заявителя (в устной форме) экспертом по сертификации продукции – исполнителем работ по подтверждению соответствия. В апелляции должны быть указаны причины несогласия с решением ОС, даны обоснования, указаны документы и т. д.

1.3 В случае возникновения жалоб, претензий к качеству работы ОС, при несогласии с принятым решением ОС заинтересованная сторона (заявитель, потребитель) может обратиться в адрес ОС с жалобой, претензией, апелляцией, который обязан рассмотреть поступившее обращение и при необходимости принять меры к устранению нарушений с письменным уведомлением заявителя о результатах рассмотрения. Заинтересованная сторона вправе присутствовать при рассмотрении жалобы, претензии, апелляции.

1.4 Порядок рассмотрения апелляций, жалоб, претензий определяется документом системы менеджмента качества ОС СМК-П-02 «Положение о комиссии по апелляциям, жалобам, претензиям органа по сертификации продукции «ЦДС-Кострома» ООО «ЦДС».

1.5 Основными принципами деятельности комиссии по апелляциям, жалобам, претензиям (далее – Комиссия) являются компетентность, независимость, открытость, беспристрастность, конфиденциальность.

Результатом работы Комиссии является решение по рассмотрению апелляции, жалобы, претензии.

1.6 ОС несет ответственность за сбор и проверку всей требуемой информации (насколько возможно), чтобы принять правомерное решение по апелляции, жалобе, претензии.

1.7 Комиссия (ее члены) не подвергается воздействию каких-либо коммерческих, финансовых и других факторов, которые могут повлиять на принятие решений.

Комиссия действует беспристрастно (с соблюдением требований к конфиденциальности информации).

## **2 Порядок работы с апелляциями, жалобами, претензиями**

### **2.1 Прием, регистрация апелляций, жалоб, претензий**

2.1.1 Первичная обработка и регистрация апелляций, жалоб, претензий, поступающих в адрес ОС, осуществляется в соответствии с установленными в ОС правилами регистрации входящей корреспонденции.

2.1.2 Полученные апелляции, жалобы, претензии в кратчайшие сроки доводятся до руководителя ОС и генерального директора ООО «ЦДС», регистрируются менеджером по качеству в Журнале регистрации претензий, апелляций и жалоб.

2.1.3 ОС, в лице руководителя ОС, подтверждает получение апелляций, жалоб, претензий (например, по телефону или электронной почте, при этом сообщает присвоенный регистрационный номер входящего документа, сроки рассмотрения, ответа) и, в дальнейшем, сообщает подателю апелляции, жалобы, претензии о ходе работы и достигнутом результате.

### **2.2 Рассмотрение апелляций, жалоб, претензий, принятие решений**

2.2.1 В ОС для рассмотрения поступающих апелляций, жалоб, претензий устанавливается общий срок в 10 (десять) календарных дней со дня поступления апелляции, жалобы, претензии. Решение, сообщаемое подателю апелляции, жалобы, претензии, принимается (или рассматривается) лицами, не задействованными в предмете апелляции, жалобы, претензии.

2.2.2 Получив апелляцию, жалобу, претензию, руководство ОС (руководитель ОС и генеральный директор ООО «ЦДС») определяет, относится ли данная апелляция, жалоба, претензия к деятельности ОС, к ее результатам.

2.2.3 В случае если апелляция, жалоба, претензия не относится к деятельности ОС, к ее результатам, органом по сертификации направляется в адрес подателя апелляции, жалобы, претензии соответствующее письмо.

2.2.4 Если выявляется, что апелляция, жалоба, претензия относится к деятельности ОС, к ее результатам, то приказом генерального директора ООО «ЦДС» формируется Комиссия.

Секретарь заседания Комиссии собирает необходимые для рассмотрения вопроса документы, как со стороны подателя апелляции, жалобы, претензии (заявителя), так и со стороны ОС; информирует членов Комиссии о времени и месте проведения заседания.

2.2.5 Комиссия проводит анализ апелляции, жалобы, претензии с целью определения ее обоснованности, установления причины ее появления и определения необходимых действий в отношении полученной апелляции, жалобы, претензии.

Анализ апелляции, жалобы, претензии производится на основании нормативных документов, определяющих требования к соответствующей работе, услуге, продукции.

2.2.6 Критерием для принятия решения по апелляции, жалобе, претензии является правомочность апелляции, жалобы, претензии по отношению к требованиям, предъявляемым к соответствующей работе, услуге, документу ОС. Апелляция, жалоба, претензия может носить неправомочный характер, так как может быть подана на заведомо правильные действия и результаты деятельности ОС.

2.2.7 Поступившие жалобы, претензии могут относиться как к деятельности ОС, так и к деятельности держателя сертификата, продукция которого сертифицирована ОС.

Если Комиссией установлено, что жалоба, претензия относится к деятельности держателя сертификата, то инициируется проведение внепланового инспекционного контроля за сертифицированной продукцией (в соответствии с установленными в ОС порядком). О данном факте информируется податель жалобы, претензии (в письменном виде, в течение 10 календарных дней со дня поступления жалобы, претензии).

Итоговый ответ в отношении жалобы, претензии направляется подателю жалобы, претензии по окончании проведения внепланового инспекционного контроля на основании результатов внепланового инспекционного контроля.

2.2.8 Комиссия может затребовать следующие документы:

- переписку по вопросу между заявителем и ОС;
- результаты выполненных работ по подтверждению соответствия, документы дел по подтверждению соответствия и т. д.

2.2.9 При рассмотрении документов и их хранении обеспечивается соблюдение конфиденциальности информации и сохранность всех документов заявителя и ОС.

2.2.10 Материалы анализируются на заседании Комиссии, в ходе которого ведется протокол заседания.

2.2.11 Если после обсуждения вопроса при принятии решения у членов Комиссии возникли разногласия, они могут дополнительно обсудить вопрос с одной из сторон и экспертами, перенести обсуждение на другое заседание. Решение о переносе рассмотрения вопроса должно быть отмечено в протоколе заседания Комиссии.

Комиссия может привлечь, при необходимости, компетентных независимых экспертов и специалистов по предмету разногласий.

2.2.12 Решения по результатам заседания Комиссии по всем обсуждаемым вопросам принимаются путем голосования всех членов Комиссии. Принятые решения отражаются в протоколе заседания Комиссии.

Информация, обязательная для отражения в протоколе заседания Комиссии:

- предъявитель апелляции, жалобы, претензии;
- предмет апелляции, жалобы, претензии;
- обоснованность, правомочность апелляции, жалобы, претензии;
- причины поступления апелляции, жалобы, претензии;
- виновник, явившийся причиной поступления апелляции, жалобы, претензии;
- принятые решения;
- возможность удовлетворения апелляции, жалобы, претензии;
- при полном или частичном отказе в удовлетворении апелляции, жалобы, претензии – причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные, нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
- при полном или частичном удовлетворении апелляции, жалобы, претензии – сроки и способы ее удовлетворения;
- перечень документов, подтверждающих обоснованность решения;
- ответственное лицо за удовлетворение апелляции, жалобы, претензии.

При наличии у членов Комиссии особого мнения, оно также должно быть отражено в протоколе заседания Комиссии.

Протокол оформляется секретарем заседания, подписывается всеми участниками заседания. Решения Комиссии обязательны для исполнения ОС.

2.2.13 ОС принимает любые необходимые меры, связанные с дальнейшим удовлетворением апелляции, жалобы, претензии.

2.2.14 В случае необоснованности апелляции, жалобы, претензии органом по сертификации подготавливается официальный ответ с доказательствами правильности действий ОС (организации-держателя сертификата) применительно к случаю, указанному в апелляции, жалобе, претензии.

2.2.15 ОС по результатам рассмотрения апелляции, жалобы, претензии, в случае необходимости, осуществляет соответствующие корректирующие и предупреждающие действия, проводит оценку их результативности (в соответствии с установленным в ОС порядком).

### **2.3 Формирование ответа**

2.3.1 Насколько возможно, ОС официально извещает подателя апелляции, жалобы, претензии о результате и окончании процесса ее рассмотрения.

2.3.2 Результаты анализа и обработки апелляции, жалобы, претензии в письменном виде доводятся до сведения подателя апелляции, жалобы, претензии. Ответ подателю апелляции, жалобы, претензии готовит руководитель ОС.

2.3.3 Все отправляемые ответы на апелляции, жалобы, претензии оформляются на фирменных бланках. Отправка осуществляется курьерскими службами, почтой России, заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения, иными способами.

2.3.4 В случае несогласия с решением ОС по апелляции, жалобе, претензии, податель апелляции, жалобы, претензии (заинтересованная сторона) вправе обратиться в Федеральную службу по аккредитации либо обратиться в установленном порядке в соответствующий судебный орган.